

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR HONDA BEAT
PADA BENGKEL AHASS TRIA SENDURO MOTOR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

PUTRAWAN

17.1041.1073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putrawan

NIM : 1710411073

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR HONDA BEAT PADA BENGKEL AHASS TRIA SENDURO MOTOR. adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Juli 2021
Yang menyatakan,



Putrawan
NIM. 1710411073



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR HONDA BEAT
PADA BENGKEL AHASS TRIA SENDURO MOTOR**



Oleh :

Putrawan
17.1041.1073

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Abadi Sanosra,Dr,SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S.,SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR HONDA BEAT PADA BENGKEL AHASS TRIA SENDURO MOTOR, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Putrawan
NIM : 1710411073
Hari : Kamis
Tanggal : 21 Oktober 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Toni Herlambang, Dr,MM

NPK : 0603425

Anggota 1,



Abadi Sanosra Dr,SE,MM

NPK : 071807780

Anggota 2,



Ira Puspitadewi S,SE,MM

NPK : 19810727.1703795

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan H, SE,MM

NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan service terhadap tingkat kepuasan pengguna motor honda beat pada bengkel ahas tria senduro motor, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang Sahabat yang selalu ada buat saya yang selalu support dan dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas B Manajemen angkatan 2017.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini

MOTTO

Barang siapa yang lebih baik dari kemarin, dialah orang yang beruntung.

(HR, Imam Ahmad)

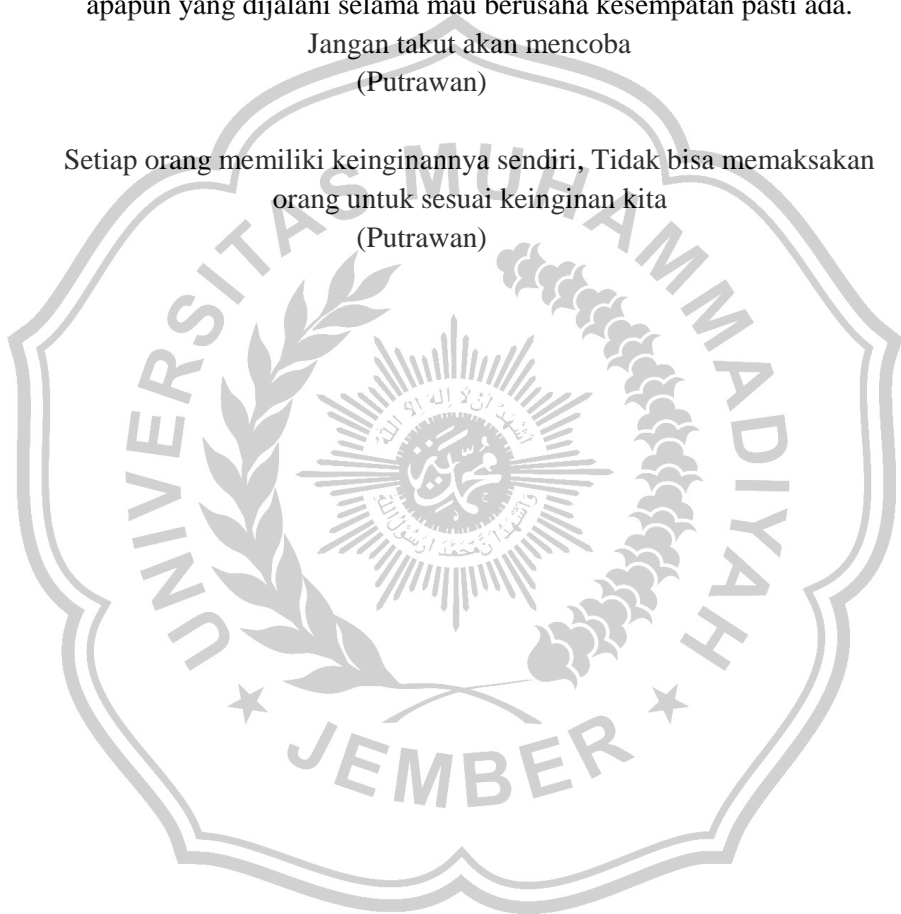
Itu sulit tapi mungkin bukan itu mungkin tapi sulit. Jadi sesulit apapun yang dijalani selama mau berusaha kesempatan pasti ada.

Jangan takut akan mencoba

(Putrawan)

Setiap orang memiliki keinginannya sendiri, Tidak bisa memaksakan orang untuk sesuai keinginan kita

(Putrawan)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR HONDA BRAT PADA BENGKEL AHASS TRIA SENDURO MOTOR.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Toni Herlambang Dr.MM selaku Dosen Penguji.
4. Bapak Abadi Sanosra Drs,SE,MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ira Puspitadewi S.SE.MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 1 Juli 2021

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB 2	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Jasa	8
2.1.3 Kualitas pelayanan.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6 Strategi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.7 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	21
2.4.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.2 Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3 Pengaruh <i>Responsiviness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
BAB 3	24

3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.1.1 Variabel Independen.....	24
3.1.2 Variabel <i>Dependen</i>	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Desain Penelitian.....	26
3.4 Jenis Data.....	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknis Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.7.4 Uji Hipotesis.....	32
3.7.5 Uji R^2 (Koefisien Detreminasi).....	32
BAB 4.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Profil Perusahaan.....	39
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	48
4.4 Teknik Analisis Data.....	60
4.4.1 Pengujian Instrumen Data.....	60
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5.1 Uji Multikolonieritas.....	62
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6.3 Uji Normalitas.....	65
4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.7 Uji Hipotesis.....	66
4.7.1 Uji T.....	66
4.7.2 Uji F.....	67
4.8 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	68
4.9 Pembahasan.....	68
4.9.1 Pengaruh <i>Tangibel</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
4.9.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.9.3 Pengaruh <i>Responsiviness</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.9.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
4.9.5 Pengaruh <i>Empaty</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	70

BAB 5	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1.1 Data pelanggan Bengkel motor hans Sukowono	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin.....	50
Table 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Transaksi 1 Bulan terakhir	50
Tabel 4.4 <i>Tangibel</i> (X1)	51
Tabel 4.4 <i>Tangibel</i> (X1)	52
Tabel 4.6 <i>Tangibel</i> (X1)	52
Tabel 4.7 <i>Tangibel</i> (X1)	53
Tabel 4.8 <i>Reliability</i> (X2).....	53
Tabel 4.9 <i>Reliability</i> (X2).....	54
Tabel 4.10 <i>Reliability</i> (X2).....	54
Tabel 4.11 <i>Reliability</i> (X2).....	55
Tabel 4.12 <i>Responsiviness</i> (X3).....	55
Tabel 4.13 <i>Responsiviness</i> (X3)	56
Tabel 4.14 <i>Responsiviness</i> (X3)	56
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> (X4).....	57
Tabel 4.16 <i>Assurance</i> (X4).....	57
Tabel 4.17 <i>Assurance</i> (X4).....	58
Tabel 4.18 <i>Empaty</i> (X5)	58
Tabel 4.19 <i>Empaty</i> (X5).....	59
Tabel 4.20 <i>Empaty</i> (X5)	59
Tabel 4.21 Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.22 Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.23 Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4.26 Hasil Multikolonieritas	64
Tabel 4.27 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.28 Hasil Uji T	68
Tabel 4.29 Hasil Uji F	69
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien determinasi berganda (R2).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	
2.1 Kerangka Konseptual	24
4.1 .2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.2 .3 Hasil Uji Normalitas.....	68

